

**NICE、デジタルサポートツールのイノベーターである
Moxie Software 社を買収
デジタルカスタマーエクスペリエンスを先導するリーダーに
デジタルチャネル上のカスタマージャーニーを改善し、
企業のカスタマーサービス革命をサポート**

通話録音装置の提供から始まり、企業のデジタルトランスフォーメーションを支援する NICE Ltd. (Nasdaq : NICE) は、米国時間 8 月 11 日付で、顧客ニーズを予測し、関連情報をスニペット※表示することで、オンライン体験を快適にするデジタルサポートツールのイノベーターである Moxie Software, Inc. の買収を発表しました。

※スニペットとは、検索エンジンにキーワードを入力して表示される検索結果ページにて、検索結果の各項目について、ページのタイトルや URL の下に表示される短い説明文のことです。

今回の買収により、NICE は「デジタルカスタマーエクスペリエンス (CX) 革命」を拡大し、企業にスマートな会話型セルフサービスを提供いたします。企業は、顧客の好むデジタルチャネル上で顧客対応し、サポートニーズの把握、最も関連性の高い情報提供、そして会話型 AI による自発的なコミュニケーションを活用でき、シームレスでエフォートレスなオムニチャネルサービス体験の提供が可能になります。

今回の買収は、AI を活用したデジタルセルフサービス用ナレッジマネジメントソリューションである CXone Expert、自発的会話型 AI ソリューションである CXone SmartReach、35 におよぶデジタルチャネルでシームレスな顧客体験をサポートする CXone オムニチャネル・ルーティングなどに代表される、NICE の包括的デジタル CX ソリューションのさらなる拡充を意味します。これらの機能はすべて、真の次世代デジタル・カスタマーエンゲージメント・プラットフォームである [CXone](#) の機能として提供されます。時代が求める自己学習型 AI エンジンである Enlighten AI を搭載する CXone は、デジタルチャネル上での対応とセルフサービスを関連付けることで、デジタル顧客体験全体を通じ、革新的な方法で消費者と企業を積極的に結びます。

NICE CXone の CEO である Paul Jarman は、次のように述べています。「私どもは、デジタル体験新時代をリードする機能を統合し、CX 領域において DX をリードしていることを誇りに思います。今日の消費者は、カスタマージャーニーの早期段階から、デジタルチャネルにおいて、企業からの自発的なコミュニケーションを期待しています。Moxie Software 社の提供する GoMoxie により、リアルタイムかつ効果的に求めている答えへ導くことで、『デジタル CX 革命』の約束を果たします」

※本プレスリリースはニュージャージー州ホーボーケン発、2021 年 8 月 11 日付け発表の抄訳です。

NICE について：

NICE（Nasdaq：NICE）を選んだ、世界中のあらゆる規模の企業が、主要なビジネス指標を満たしながら、優れたカスタマー・エクスペリエンスを簡単に作成しています。世界一のクラウドネイティブ・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームである「CXone」を販売している NICE は、人工知能（AI）を活用したコンタクトセンター・ソフトウェアの世界的リーダーです。Fortune 100 企業のうち 85 社以上を含む、150 か国以上の 25,000 以上の組織が、NICE と提携して、すべての顧客とのやり取りを変革し、向上させています。 www.nice.com

【本件に関するお問い合わせ先】

ナイスジャパン株式会社 広報事務局（共同ピーアール内） 担当：兪（ゆう）、上段、上瀧
TEL：03-6260-4853 Email：nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp